

KINDEROPVANG

Zonnekinderen

# Klachtenreglement

# KLACHTENREGLEMENT KINDEROPVANG ZONNEKINDEREN

## Artikel 1 – Definities

- a) De organisatie: Kinderopvang Zonnekinderen waaronder begrepen alle medewerk(st)ers, stagiaires en vrijwillig(st)ers;
- b) Uitvoerende beroepskracht: betaalde medewerk(st)ers die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van activiteiten op de verschillende locaties;
- c) Teamcoördinator: leidinggevende, verantwoordelijk voor de activiteiten en medewerk(st)ers die direct vallen onder zijn of haar productgroep;
- d) Operationeel directeur: leidinggevende, eindverantwoordelijk voor de activiteiten, teamcoördinatoren en medewerk(st)ers die direct vallen onder zijn of haar productgroep;
- e) Directeur/bestuurder: de persoon, die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor onder meer de uitvoering van de organisatie;
- f) De klant: een natuurlijke persoon of ouder(s) of wettelijke vertegenwoordig(st)er van een minderjarig kind dat gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Kinderopvang Zonnekinderen;
- g) De klager: een klant die direct verband houdend met het gebruik dat hij of zij maakt of heeft gemaakt van de organisatie een klacht heeft;
- h) Een klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van een of meerdere medewerk(st)ers van deze organisatie, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost;
- i) Gedragingen: het doen of nalaten van handelen of besluiten welke gevolgen hebben voor de klant;
- j) Beklaagde: degene over wiens gedrag wordt geklaagd.

## Artikel 2 – Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de behoorlijkheid van de werkwijze of de gedragingen waarover een klacht is ontvangen, zodat op basis van objectieve informatie besloten kan worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is.

Een tweede doel is de kwaliteit van de organisatie te verbeteren.

## Artikel 3 – Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van een kwartaal na beëindiging van het gebruik is ingediend en het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden.

Een klager kan een klacht indienen op alle aspecten van de organisatie, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de klant, wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) plaatsgevonden hebben.

Een klacht kan gaan om handelen of nalaten en heeft betrekking op een individuele concrete zaak.

Niet geklaagd kan worden over:

1. het beleid m.b.t. de vaststelling van tarieven;
2. de algemene openingstijden van de voorzieningen;
3. situatie die langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden;
4. het vastgestelde beleid van de organisatie.

Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de directie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

## **Artikel 4 – Procedure**

Voor de interne procedure, dient de klager zich te wenden tot de locatie waarop de klacht betrekking heeft. De klager kan hiertoe contact opnemen met de teamcoördinator van de betreffende locatie. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klager een (schriftelijke) klacht indienen bij de directie van Kinderopvang Zonnekinderen. Klachten worden niet anoniem behandeld. Personen waar de klacht over gaat (de beklagden) worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Kinderopvang Zonnekinderen is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het staat klagers vrij om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is bereikbaar via Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag, 070-3105310 of via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Het klachtenreglement van deze commissie ligt ter inzage op onze locaties en is verkrijgbaar op bovengenoemd adres.

## **Artikel 5 – Wijze van indienen (interne procedure)**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend;
2. Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten;
3. Een anonieme klachtbrief wordt niet in behandeling genomen;
4. De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
  - a) naam en adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon
  - b) de vermelding dat een beroep wordt gedaan op het klachtenreglement
  - c) een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen
  - d) de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend
  - e) wat de klager heeft ondernomen om tot oplossing van de klacht te komen.

## **Artikel 6 – Klachtenbehandeling**

Elke door de organisatie ontvangen klacht wordt aan de teamcoördinator voorgelegd.

1. De teamcoördinator draagt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen een maand na ontvangst van de klacht;
2. Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure;
3. Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt hierover uiterlijk binnen 14 dagen ingelicht;
4. De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de klager en de beklagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

## **Artikel 7 – Onderzoek**

1. Indien er sprake is van een klacht welke binnen het klachtenreglement valt, verplicht de organisatie zich tot het instellen van een onderzoek indien:
  - a) Gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerk(st)er en/of
  - b) De klager redelijkerwijze door de gedraging geschaad of anderszins getroffen kan worden geacht.
2. De teamcoördinator kan zich laten bijstaan door een adviescommissie;

3. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten.
4. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht dat partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een van de partijen hierom verzoekt.
5. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen betrokken worden waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren. Er kan – indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan – informatie ingewonnen worden bij derden.
6. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
7. De kosten verbonden aan het zich laten bijstaan door een derde of deskundige zijn voor rekening van de klager c.q. beklagde.

#### **Artikel 8 – Oordeel**

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen, dient de teamcoördinator een gemotiveerd oordeel te geven over de klacht. Dit oordeel kan inhouden dat de manager zich niet in staat acht – bijvoorbeeld wegens tegenstrijdige verklaringen – vaststellingen te doen omtrent de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 9 – Bezwaar**

1. De klager en/of beklagde kunnen uiterlijk 6 weken na de dag van verzending van het oordeel als bedoeld in artikel 7, schriftelijk bezwaar maken bij de directeur van de organisatie tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of diens oordeel over de klacht.
2. De directie verleent direct betrokkenen inzage in alle stukken die van belang zijn voor de behandeling van een bezwaarschrift.
3. De directie doet binnen 2 maanden nadat het bezwaarschrift is binnengekomen uitspraak.

#### **Artikel 10 – Kosten**

Aan de klager of beklagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtbehandeling.